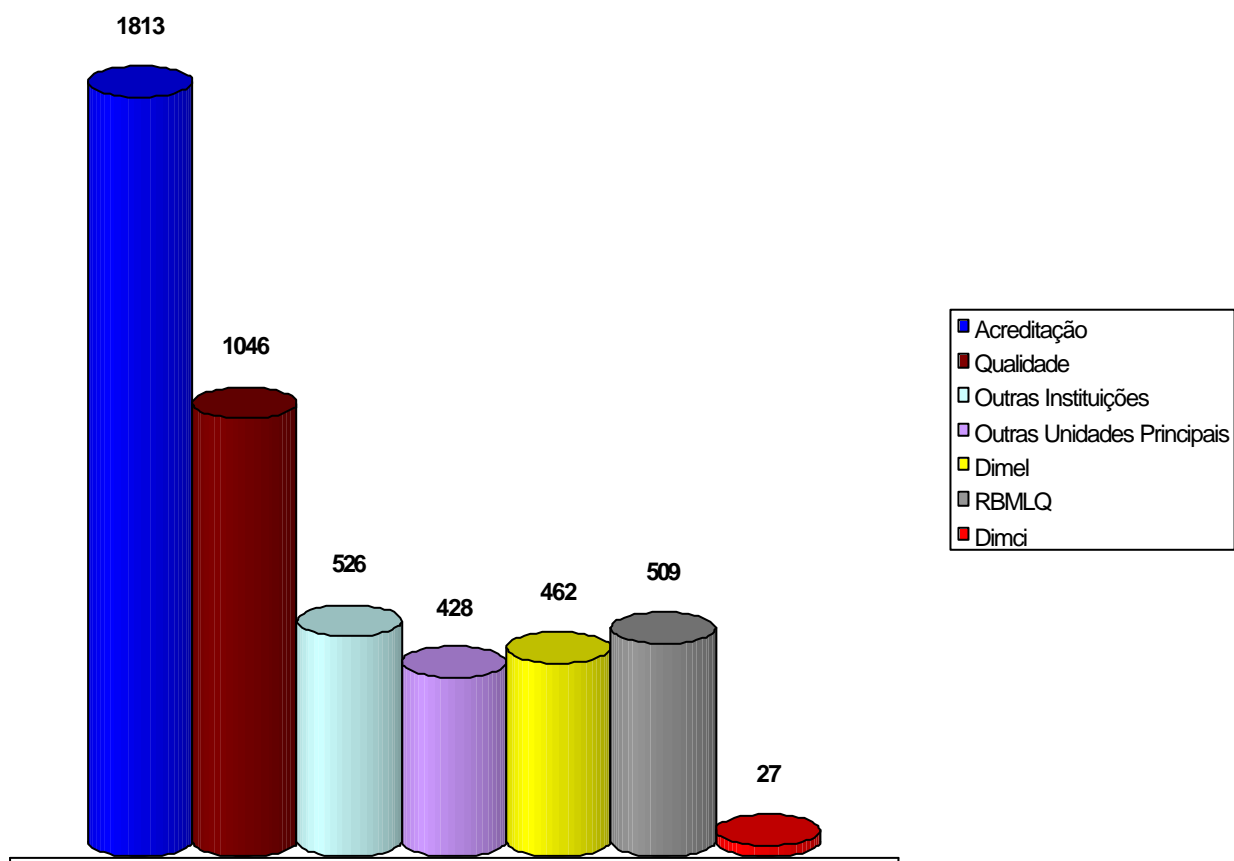


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Maio - 2007

No mês de Maio de 2007, foram realizados 4.811 atendimentos. Do total de atendimentos do mês 3.776 (78,49%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
3.675	1.082	33	21	4.811



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

Organismos de inspeção - segurança veicular	4
Produto certificado compulsoriamente - Fios e cabos elétricos tensão até 750 v (1)	1
Reclamação/denúncia (sem evidências)	1
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa requalificadora de cilindro GNV (1)	1
TOTAL	7

RECLAMAÇÃO

Acreditação - Laboratório de calibração - RBC (1)	1
Demora na acreditação de organismo/laboratório	1
Laboratório de calibração - RBC	1
Org. de Cert. de Sist. de Gestão da Qualidade de Empresas e Serv. e Obras na Construção Civil - OCO	1
Organismo de certificação de pessoal	1
Organismos de certificação de produtos	1
Produto certificado compulsoriamente - Brinquedo (1) - Fios e cabos elétricos tensão até 750 v (1)	2
Resposta fornecida pelo Inmetro	1
Site do INMETRO	1
TOTAL	10

SUGESTÃO

Laboratório de ensaio - RBLE	1
Organismo de certificação de pessoal	1
Organismos de inspeção - segurança veicular	1
Site do INMETRO	1
TOTAL	4

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária	4
- Colchão e Colchonete (1)	
- Telha cerâmica de capa e canal (1)	
- Telha cerâmica tipo francesa (1)	
- Telha cerâmica tipo romana (1)	
ISO 14000	1
- Empresas certificadas – ISO 14000 (1)	
ISO 9000	3
- Certificação de empresa – ISO 9000 (1)	
- Empresas certificadas – ISO 9000 (2)	
Organismos de inspeção – segurança veicular	1
Produto certificado compulsoriamente	14
- Fósforos de segurança (1)	
- Mamadeira (1)	
- Pneus reformados (1)	
- Preservativo masculino (1)	
- Capacete (1)	
- Extintor de incêndio (1)	
- Fios e cabos elétricos tensão até 750 v (2)	
- Brinquedo (6)	
TOTAL	23

DQUAL - Diretoria da Qualidade

DENÚNCIA

Instalador não registrado GNV	4
Processos certificados compulsoriamente	3
- Cesta de Alimentos e Similares (3)	
Produto certificado compulsoriamente	6
- Brinquedo (1)	
- Equip. e sist. de postos de combustíveis - Comp. dos sist. de descarga e de abast. de combustíveis (1)	
- Plugues e tomadas (1)	
- Componentes do sistema GNV (3)	
Produto certificado compulsoriamente sem selo	3
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE	1
- Voluntário - Reator Eletromagnético (1)	
Serviço compulsório não certificado	2
Serviços certificados compulsoriamente	5
- Empresa requalificadora de cilindro GNV (2)	
- Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (3)	
TOTAL	24

RECLAMAÇÃO

Declaração do fornecedor (serviço) - Registro de Empresa de manutenção e recarga de extintor de incêndio (3)	3
Fiscalização (qualidade)	1
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (1)	1
Produto certificado compulsoriamente - Fósforos de segurança (1)	1
Programa de avaliação da conformidade	1
RBMLQ-I Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Ceará (1)	1
Reclamação sobre atendimento prestado pelo Inmetro	1
Regulamento Técnico Federal - RTF - Qualidade (1)	1
Serviços certificados compulsoriamente - Instalador registrado de GNV (1)	1
TOTAL	11

SUGESTÃO

Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE	1
Programa de análise de produtos - Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) (2)	33
TOTAL	34

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal**RECLAMAÇÃO**

Demora de resposta	1
Medidor de energia elétrica - Chip (AMPLA) (1)	1
TOTAL	2

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica**RECLAMAÇÃO**

Laboratórios metrológicos do Inmetro - Laboratório de Fotometria - Lafot (1) - Laboratório de Radiometria - Larad (1) - Laboratório de Resistência - Lares (1)	3
TOTAL	3

GABIN - Gabinete da Presidência

DENÚNCIA

Uso indevido da marca Inmetro	2
TOTAL	2

Cplan - Coordenação Geral de Planejamento

RECLAMAÇÃO

Site do INMETRO	1
TOTAL	1

SUGESTÃO

Informática	1
TOTAL	1

OUVID - Ouvidoria

ELOGIO

Elogio	9
- OUVID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (2)	
- OUVID - CT - Central de Teleatendimento (7)	
TOTAL	9

AUDIN - Auditoria Interna

RECLAMAÇÃO

Auditoria	1
TOTAL	1

PROGE - Procuradoria Federal

RECLAMAÇÃO

Demora de resposta	1
TOTAL	1